Cele 12 blocaje în ascultare

Adrian Nuţă - Laborator de comunicare

1. Comparaţia

Te compari cu celălalt atunci când, în loc să-l asculţi, începi procedurile de evaluare pentru a stabili cine este mai competent, mai jignit, mai vinovat sau, de ce nu, mai bătut în cap. (Poate ai observat, la acest item, celălalt are întotdeauna un scor mai mare.)

Când te gândeşti câte haine i-ai spălat şi i-ai călcat, de câte ori ai renunţat la dezbaterile academice cu prietenii tăi pentru nu ştiu ce concert nonconformist, de câte ori ai cedat telecomanda şi cât ai suferit când s-a introdus viza la Jaipur, Ô de Lancôme şi Chanel No. 5, e dificil să recepţionezi ce-ţi comunică, cu atât mai puţin să-l înţelegi sau să-i răspunzi adecvat. Mesajul celuilalt trece pe lângă tine deoarece tu eşti ocupat cu măsurătorile.

2. Recapitularea

Recapitularea se întâmplă atunci când parcă asculţi, de fapt repetându-ţi în minte discursul sau punctele pe care vrei să le subliniezi în aşa-zisul dialog. Dacă o anumită remarcă te-a atins într-un loc mai sensibil, întreaga atenţie este focalizată pe pregătirea unui răspuns beton. Unele cupluri care au dus dialogul surzilor pe culmi nebănuite, în ani de practică istovitoare, sunt asemenea unor şahişti care anticipă mutările adversarului: „Eu voi afirma asta, el îmi va răspunde aşa, apoi urmează replica mea, iar el se va apăra.” Când urmăreşti cu orice preţ să-ţi impui propria versiune asupra realităţii sau să demonstrezi ceva relevant doar pentru tine, opiniile şi sentimentele celuilalt trec pe lângă tine ca un tren de mare viteză prin gara Medgidia, oraşul natal al cimentului din care ţi-ai confecţionat ciocanul, nicovala şi scăriţa (pentru corigenţi, cele mai mici trei oase ale corpului plasate în cavitatea urechii medii şi responsabile pentru transmiterea vibraţiilor de la membrana timpanică la membrana ferestrei ovale).

3. Vederea paranormală

Este un alt blocaj în ascultare generat şi întreţinut de încercarea de a pătrunde „dincolo” de ceea ce partenerul comunică pentru a afla ce gândeşte şi ce simte

cu adevărat. Numită şi interpretativitate, această tendinţă te îmboldeşte să analizezi şi să întorci pe toate părţile semnalele verbale, nonverbale, infraverbale şi paraverbale pentru a identifica ceea ce partenerul trăieşte, crede sau are nevoie, dar nu-şi dă seama. Cei care sublimează cu succes această înclinaţie devin psihologi, asistenţi sociali sau terapeuţi minunaţi la cabinet, fiind o pacoste doar acasă.

Dezaprobarea, critica sau răceala pe care o citeşti în ochii celuilalt, teama sau îngrijorarea din respiraţia înăbuşită, resentimentul sau disconfortul din atingere, tristeţea sau vinovăţia din voce - toate aceste „lecturi" psihice te împiedică să primeşti ceea ce celălalt tocmai îţi comunică şi este, poate, cel mai important pentru el.

Femeile, care se antrenează de mii de ani în domeniul comunicării şi relaţiilor interumane, sunt campioane absolute la citirea gândurilor. „A refuzat să mănânce omleta şi nici nu m-a privit când s-a aşezat la masă. Spune că nu prea îi e foame în dimineaţa asta. Evident, e supărat şi frustrat pentru că aseară nu l-am masat pe picioare. Deşi putea să înţeleagă, o dată pe zi e Salome." Pentru bărbaţii care luptă cu colesterolul şi se aşează la masă cu urechile ciulite la buletinul rutier, refăcând mintal traseul din dimineaţa respectivă, simţindu-se confortabil cu tălpile lor şi păstrând într-un colţ de memorie picioarele, bustul şi chipul lui Edith Gonzales, aceste intuiţii şi conexiuni la abisurile minţii lor trezesc mirare şi stupefacţie. Uneori, groază.

Nu aş îndrăzni sub nici un motiv să neg capacitatea naturală a femeilor de a prelucra permanent informaţii din mediul înconjurător şi de a descifra semnalele nonverbale, caracteristici apărute şi consolidate încă de pe vremea când stăteau în peşteră, aşteptând vânătorii să se întoarcă şi sesizând schimbările oricât de mici din comportamentul copiilor sau partenerelor de conversaţii epistemologice. Dar folosit în exces sau inadecvat, acest talent tipic feminin devine o piedică în ascultare şi înţelegere.

4. Filtrarea

Rolul filtrelor este, evident, de selecţie: ele opresc anumite informaţii sau emoţii şi permit accesul altora. De exemplu, îţi asculţi partenerul atunci când este senin sau bucuros, dar ridici ziduri atunci când este furios, deprimat sau

nefericit. Procesele emoţionale sau gândurile ameninţătoare sunt oprite realmente la graniţa fiinţei tale.

Un alt mod de a filtra este decizia inconştientă de a asculta doar anumite lucruri referitoare, de pildă, la obiecte materiale sau sexualitate. Ceea ce nu aparţine acestor domenii este filtrat. În mod asemănător, poţi hotărî să nu auzi şi să nu-ţi aminteşti nici o informaţie cu caracter critic, negativ sau dezagreabil.

5. Etichetarea

A confecţiona şi lipi etichete este una din cele mai distructive strategii antiascultare.

Etichetele negative mai ales au o putere enormă. Dacă l-ai judecat deja pe celălalt, repartizându-l într-una din categoriile favorite, de exemplu: agresiv, iresponsabilă sau critică, nu te vei mai obosi să-l asculţi. Chiar dacă evaluările tale sunt corecte, nu faci decât să te comporţi într-unul din cele mai stupide moduri posibile, deoarece a pune etichete înseamnă a confunda partea cu întregul. Specialiştii sunt în mod particular înclinaţi spre această eroare. Analizată la rece, această grabă de a realiza evaluări şi a pune diagnostice ascunde o vulnerabilitate în sfera puterii personale: „Deoarece te etichetez, înseamnă că ştiu cine eşti. Am cunoaştere, prin urmare am putere.” În ce mă priveşte, am o reală admiraţie pentru cei care, având o percepţie acută a dominantelor personalităţii celuilalt, nu fac paradă de această cunoaştere şi o împărtăşesc doar dacă e absolut necesar.

În plus, regula de bază în comunicare este să suspenzi judecăţile pe parcursul comunicării pentru a le emite doar în final, după ce te-ai asigurat că ai înţeles mesajele transmise. Evaluările sunt expresii ale funcţionării inteligenţei şi percepţiei, dar sunt la fel de utile ca apometrele la un izvor dacă sunt superficiale, neîntemeiate sau premature.

6. Identificarea

Dacă te-ai blocat în acest loc, înseamnă că ceva din mesajul interlocutorului a reactivat o suferinţă personală, o nevoie sau o problemă nerezolvată. Ea îţi spune că nu se simte importantă pentru tine, iar tu te gândeşti la felul cum ea îţi minimalizează ideile sau sentimentele. El vrea să fie aprobat şi admirat, iar ea derulează în plan mintal momentele în care s-a simţit criticată şi dispreţuită.

Povestea pe care celălalt ţi-o comunică declanşează propria ta poveste rămasă în suspensie sau finalizată nesatisfăcător. Devii atât de preocupat în a o parcurge, retrăi sau încerca să o rezolvi, încât nu mai eşti disponibil pentru a afla ce i s-a întâmplat celuilalt.

7. Visarea

Visarea cu ochii deschişi, în mijlocul zilei şi în timpul unui dialog, pare destul de improbabilă. În realitate, ea se întâlneşte frecvent, mai ales la cei plictisiţi, obosiţi sau anxioşi.

După ce ai muncit pe brânci la slujbă, nu mai ai nici un chef să o asculţi pe partenera ta vorbind despre nevoia ei de a fi apreciată sau sprijinită. Mimezi ascultarea, dai mecanic din cap şi te gândeşti cum ar fi fost să ai un unchi bogat în America. După ce copilul de numai un an a stors din nou ultima picătură de energie, chiar dacă ţi-ai propune, tot nu ai putea înţelege de ce soţul tău te acuză că eşti mai mereu indispusă şi frustrată. Preferi să visezi la acele zile când te vei întoarce acasă extenuată de drumurile la coafor, sala de fitness şi magazinele de bijuterii.

Deoarece concentrarea este atât de dificilă, oricare dintre noi se mai lasă în voia imaginaţiei în timpul unui dialog. Dar, când aceasta devine regulă, e clar că nu dai prea mulţi bani pe ceea ce ţi se comunică.

8. Rezolvarea problemelor

Dacă femeile excelează la vederea paranormală, aici bărbaţii conduc detaşat. Creierul masculin pare a fi structurat pentru o reacţie în raport cu evenimentele de tipul: **„oare cum pot să o repar".**

Pentru femei, această atitudine e vecină cu insensibilitatea sau incapacitatea de a înţelege. Femeile vorbesc pentru a construi relaţii cu cei din jur sau pentru a se elibera de tensiune. Împărtăşirea problemelor este un semn de încredere şi de prietenie.

Ca bărbaţi, nu vom pricepe niciodată cum o femeie poate vorbi ore sau zile în şir despre problemele ei şi, fără să găsească o soluţie, să fie totuşi satisfăcută. Universul are multe mistere şi acesta e, cu siguranţă, unul dintre ele. Femeile, din câte mi s-a explicat şi mie, nu vor decât să fie ascultate, încurajate, înţelese, eventual consolate. **Nu vor soluţii! Nu vor să le fie rezolvate problemele!** Nu vi se pare ceva putred în Danemarca? În Finlanda, Norvegia, Suedia şi, în general, oriunde sunt femei?

Pentru un bărbat, este dificil să asculte o femeie vorbind despre problemele ei deoarece creierul lui este configurat pentru acţiune. Un bărbat trebuie să facă ceva, să schimbe sau să înlocuiască pentru a se numi, în continuare, bărbat.

Ea: Azi am întârziat un pic la spital şi...

El (întrerupând-o): Ar trebui să-ţi iei o marjă de siguranţă şi să pleci mai devreme sau să încerci şi varianta cu metroul.

Şi, în gândul lui: Gata, i-am rezolvat problema.

Ea: ...şi când am ajuns, copiii erau deja călare pe calculatoare în sala de jocuri...

El (întrerupând-o): Se vede că sunteţi numai femei acolo. Ar trebui să limitaţi accesul copiilor în sala de jocuri şi să-i repartizaţi alfabetic, câte doi, maxim trei la un calculator.

Şi, în gândul lui: Ce tare sunt. I-am mai rezolvat o problemă.

Ea, în gândul ei: N-ar putea pur şi simplu să tacă şi să mă asculte?

9. Deraierea

Constă în schimbarea bruscă a subiectului atunci când eşti atins emoţional, nu te simţi confortabil cu tema discutată sau n-ai nici un fel de dispoziţie pentru ascultare. O altă variantă este de a răspunde unei topici „fierbinţi" luând-o în răspăr, bagatelizând-o sau glumind pe seama ei, pentru a evita anxietatea unei implicări serioase.

Dar a lua în glumă sau a ironiza partenerul atunci când îţi vorbeşte despre nevoile lui frustrate este, poate, un mod de a-ţi salva imaginea de sine, dar nu o dovadă de inteligenţă emoţională. Umorul este, cu adevărat, o resursă gigantică pentru evoluţia cuplului, dar, ca orice lucru bun de pe lumea asta, când e folosit inadecvat se transformă în ceva rău.

10. Placarea

Este o altă tehnică antiascultare prin care încerci să te faci plăcut fiind de acord cu absolut orice şi folosind clişee de genul: „Desigur... Da, da, da... Bineînţeles... Serios? Absolut... Categoric..." Aprobarea este, într-adevăr, unul din lucrurile după care oamenii tânjesc, dar a aproba orice, fără discriminare, este o acţiune nesănătoasă.

Partenerii care „placheză" în acest fel evită conflictul sau confruntarea pe termen scurt. În timp însă, ceea ce a fost cenzurat sau reţinut va ieşi totuşi la iveală, uneori cu o forţă mult mai mare dobândită în perioada de „gestaţie" din subteranele inconştientului.

11. A avea dreptate

Fără a cădea în patima personalităţii de tip paranoid care nu greşeşte niciodată, nevoia de a avea dreptate te închide la critici care se pot dovedi binefăcătoare şi la sugestii constructive. Dacă intoleranţa la propriile greşeli este mai mare, se poate întâmpla să încerci să distorsionezi faptele sau să inventezi scuze ridicole.

Bărbaţii, în special, au o dificultate suplimentară în a admite că au greşit datorită accentului superior pus pe reuşită şi competenţă. Din acest motiv, o greşeală capătă mai repede proporţiile unei catastrofe şi nu sunt rare cazurile în care un bărbat care nu poate să repare un robinet se consideră „un ratat".

Până la urmă, a avea cel mai adesea dreptate poate deveni extrem de plictisitor, iar a greşi este profund omenesc, doar a persista în greşeală fiind ceva românesc.

12. Contestarea

Când dezaprobi una din afirmaţiile partenerului şi eşti nerăbdător să-l întrerupi pentru a-ţi manifesta opoziţia, devii neinteresat şi nu mai asculţi restul ideilor expuse.

Oamenii cu o puternică nevoie de a argumenta, a dezbate sau a contesta autoritatea celuilalt nimeresc frecvent în acest blocaj. De asemenea, cei cu preferinţe şi convingeri foarte puternice sunt puţin deschişi către o ascultare reală.

Contestarea este imaginea în oglindă a placării. Dacă într-un caz eşti excesiv de „mieros" şi eşti de acord cu orice, în celălalt eşti excesiv de critic şi respingi totul. Dacă îţi doreşti o relaţie confortabilă în planul comunicării, deşi artificială, placarea este o soluţie mai bună, conform proverbului „Cu miere prinzi mai multe muşte decât cu oţet." Însă dincolo de acest confort temporar, a fi un critic acerb este la fel de rău ca a fi un yesman plin de amabillitate.

Un subtip al contestării, diferit de reacţia directă, este sarcasmul. Reacţiile caustice, replicile îmbibate cu venin blochează comunicarea şi o împing în forme stereotipe de interacţiuni ostile.

- // -

Recomandare: cărți scrise de Adrian Nuță → http://www.eusunt.ro/autor/Adrian-Nuta~31/